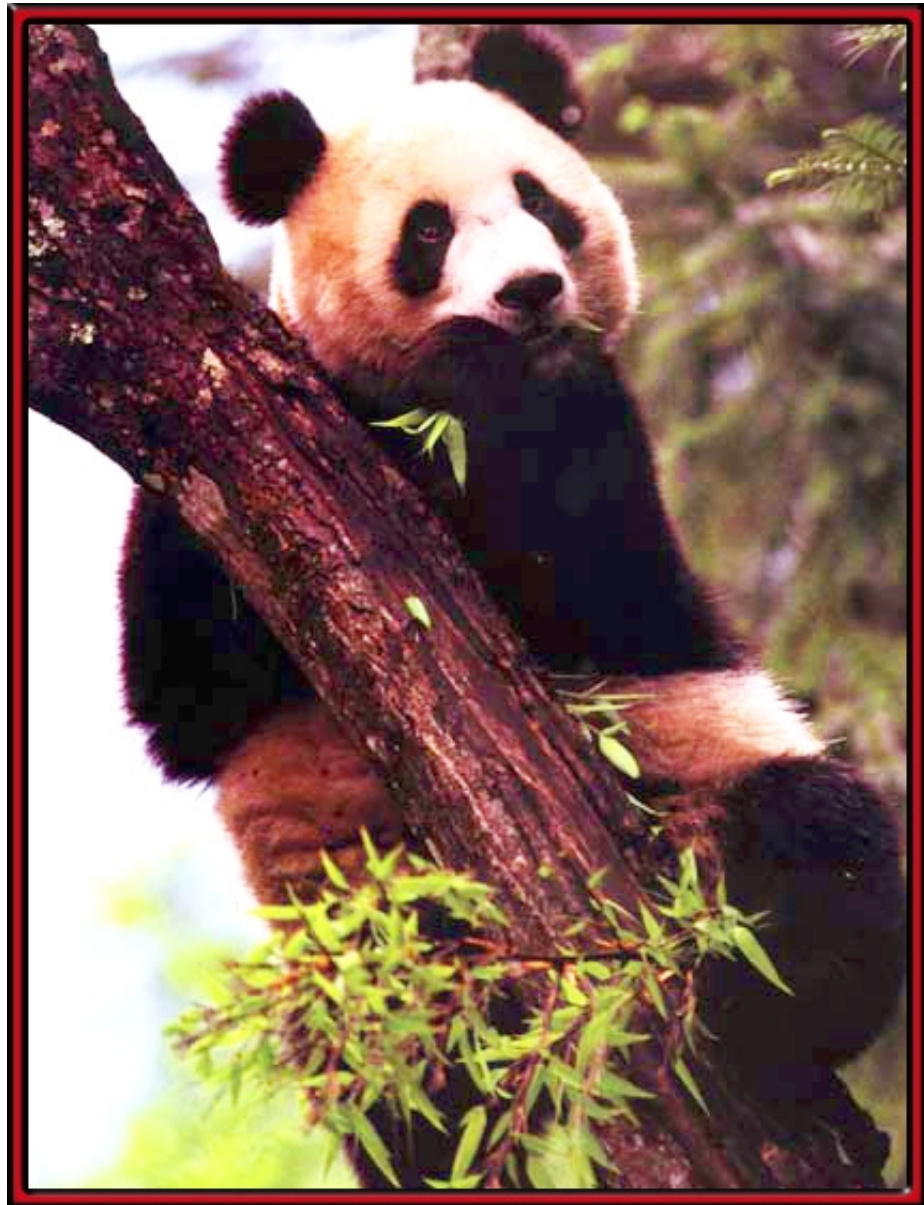


以自然為基本的旅遊企業之
成功指南



Developing Naturally

致

作者在此向所有為本文的發表付出寶貴時間和精力的同事和朋友，特別是向拜克爾博士，愛倫先生，以及馬丁女士表示感謝。

本專題是克萊蒙森大學斯特朗瑟蒙德研究所和南卡羅林那州海洋基金會的合作研究項目。研究經費主要由俄洛岡州波特蘭市國家沿海資源研究開發所提供。

作者

托馬司 D 帕次 博士
副教授
技術諮詢專家

湯姆司 A 羅克
資料信息技術經理

譯者

楊潔
工程師
FOXFIRE 軟件開發公司
克萊蒙森大學政府與公眾事務學院斯特朗瑟蒙德研究所
STROM THURMOND INSTITUTE
OF GOVERNMENT & PUBLIC AFFAIRS
CLEMSON UNIVERSITY,
PERIMETER ROAD,
CLEMSON, SC 29634-0125
864-656-0372

<http://www.strom.clemson.edu/publications/Potts/>
<http://www.developingnaturally.com/>

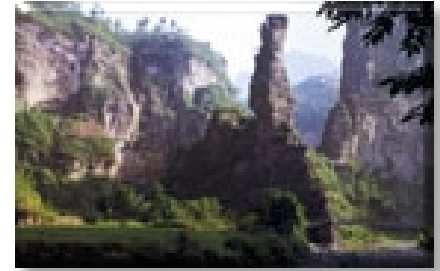


以自然為基本的旅遊企 成功指

斯特朗瑟蒙德研究所發行 電話: (864) 656-4700 傳真: (864) 656-4780

序言

長期以來，許多旅行家一直在為他們的旅遊度假尋找獨特的風景點和別有風趣的戶外活動。今天，在我們中間甚至有更多的人為了振作他們的精神正在尋求與大自然有關的經歷。我們的顧客，那些自然旅遊者們或許會有多種興趣，諸如開發，探險，競賽，友誼，保護環境以及豐富精神生活等。他們的活動名目眾多，其中包括登山，露營，宿營，划船，釣魚，打獵，風景攝影，潛水，以及觀光旅遊。他們依賴于國家的和私有的多種環境類型。我們常常應當認識到，要想成功地創建和經營一家自然旅遊觀光企業，如同作別的生意一樣，也需考慮市場因素。其成功之秘訣在於一個精明的產品，價格，地點和促銷方案。但又與辦其他生意不同，自然旅遊觀光直接受到環境質量的影響：這是我們的產品和經營地點的基本基礎。因此，環境質量將直接影響我們的效益並且成為企業能否長期成功經營的決定性因素。



規劃和發展

有沒有適合我的自然旅遊企業？

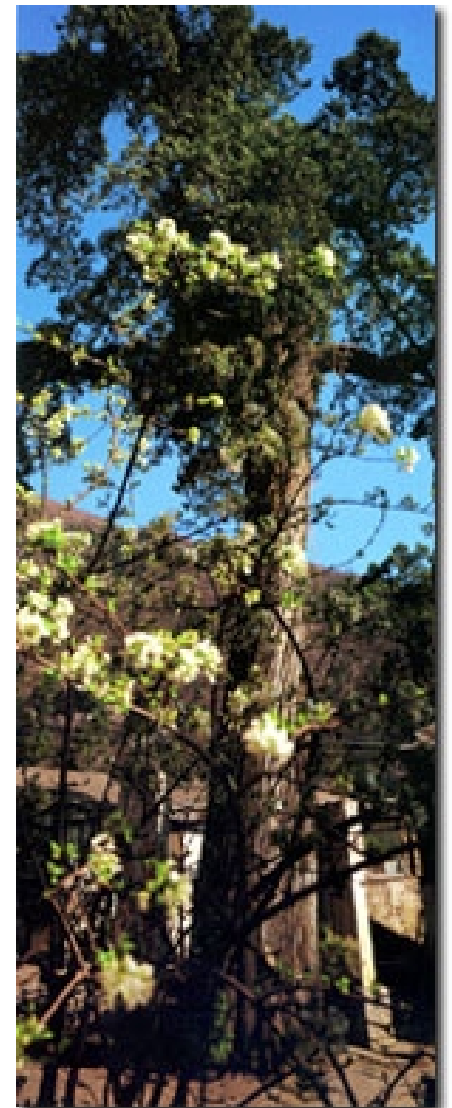
我們中間有許多人已經想到過要開辦一家戶外旅遊生意。但是在把我們的夢想變成現實之前，重要的是應當認識到，絕大多數小生意的開創都需要有業主自己或者有關代理機構的詳細分析，並且形成一份詳細週到的方案。

雖然你有豐富的經驗，你曾參加過有導游陪同的觀光團體旅遊，也有露營探險和深海捕魚航行方面的經歷，但是，你和你的家人也許不適合作旅遊，好的旅遊企業需要知識廣博，熱情週到的組織者。

在你開辦旅遊業之前，首先應當問自己以下幾個問題：

- 我是否喜歡和各種各樣的人打交道並與之工作？
- 我是否喜歡接待生人？
- 我是否精通我將要從事的這份工作的自然體系？
- 我是否掌握熟練的戶外旅遊活動技能？
- 我是否能夠駕駛和維修設備？
- 我是否願意在不同的環境下長時間工作？
- 我是否善于理財？

如果你對上述所有問題都回答‘是’，你的自然旅遊生意才能成功。但是應當記住，小生意風險大，要想長期做好，規劃是關鍵。



請

你首先要作的一件事是向一些正在辦旅游的行家里手討教。一定要拜訪一些與你的生意相似的旅游公司。盡可能的多了解情況。例如：

- 盡可能的向所有的旅游公司老闆了解他們的經營經驗並和他們探討你的方案。不要怕問簡單或複雜 的問題。學習他人的經驗收效最快。
- 如有可能， 在一家旅游公司工作一季度。
- 充份利用由各種學會， 機構， 院校專題培訓， 以及 當地研究部門所舉辦的學術討論會， 特別是那 些與環境， 戶外活動技能， 設備維修， 以及小生意有關的課題。
- 一定要查閱有關的書籍， 手冊和文獻， 以便 幫助你進一步了解當地的生態環境， 生意競爭情況， 經營條件， 以及野生動物保護法。

確

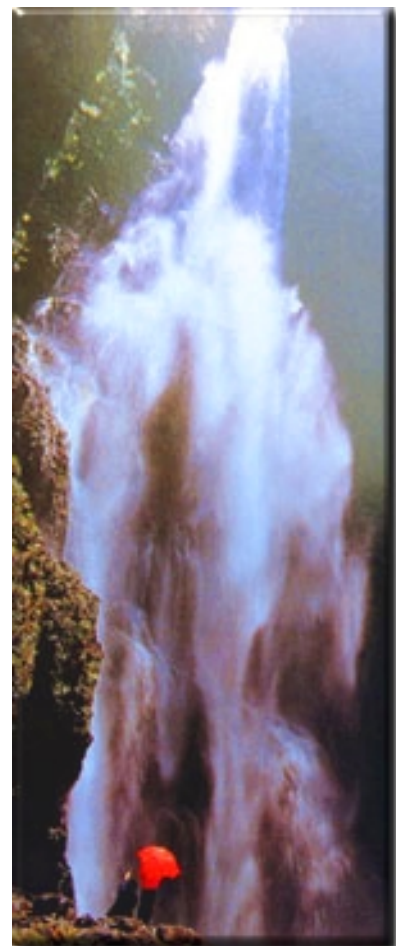
自然旅游企業可劃分為以下幾種類型：

- 1 主動 / 消費型 ----- 釣魚， 打獵， 和 捕蟹；
- 2 消費 / 被動型 ----- 海灘日光浴；
- 3 非消費 / 主動型 ----- 登山， 划船；
- 4 非消費 / 被動型 ----- 隨團觀光旅游。

你必須分析你現有的條件：

- 有什麼環境資源可以吸引遊客？
- 有什麼服務和設施？
- 目前來此地旅游的客人都屬於那些類型？
- 你有什麼技能？
- 你的資產如何(資金， 設備等)？

關鍵問題是要在你的業務範圍與你的遊客， 環境， 技術， 以及資源之間達到一種最佳的配置關係。



你需要認真地考慮究竟怎樣才能使你的服務極大地滿足未來顧客的需求以及你將樹立什麼樣的企業形象。同時你還必須考慮以下幾個問題：

- 我能夠提供什麼旅游娛樂活動？
- 我的旅游設備形象如何(豪華型或一般型)？
- 我選的公司地點是否合適？
 - * 對顧客是否合適？
 - * 有沒有可以適當地存放和維修設備的地方？
 - * 公司所處的區域位置是否適合？

在確定你的業務範圍時，切記問一問你自己：

- 遊客實際上會購買什麼？他們憑什麼而來？是因為你的豐富的導游經驗？你的技能？你的知識？還是你的服務？雖然，他們最先知道的是你的廣告，設施，你自己或者你的導游，但是他們追求的確是探險，友誼，刺激，以及了解自然。

一定要把你所擬定服務方向寫在紙上，然後問你自己：

- 什麼服務能使我的公司別具一格？
- 怎樣才能為我的遊客提供最好的服務？
- 我所擬定的經營方向有沒有成功的可能性？
- 怎樣能使生意增長？

制

在生意發展過程中，最重要的，也是首先第一步是起草一份生意規劃。許多美好的生意夢想的破滅皆因未按照邏輯行事。生意規劃是你發展生意的基本格局，應包括以下幾個主要內容：

- 生意的定義
- 市場的定義
- 產品的定義
- 管理結構
- 宏觀目標和目的
- 資金分析

這份規劃幫助你用文字歸納概括你為什麼辦旅游生意，你的市場在哪裡，你有哪些優勢和不足，你的資金和經營環境如何？這份規劃還能幫助你制定深遠的生意決策以及打動你可能的生意貸款人。你務必要找一位小生意開發專家來幫助你。州里各種各樣的機構以及小生意管理處都可以為你的規劃提供幫助。



確

作為一位自然旅游公司的老闆，你將要面臨公司開建支出和經營開支。這些問題將包括在你的資金分析中。

公司開建支出

確定你公司的開建支出的第一步是列出你將會使用的所有開支項目。你的成本核算可幫你確定你的效益如何。務必請同行有經驗的人審查你的開支清單，並且 在你的開支中定要包括安全和環境費用。

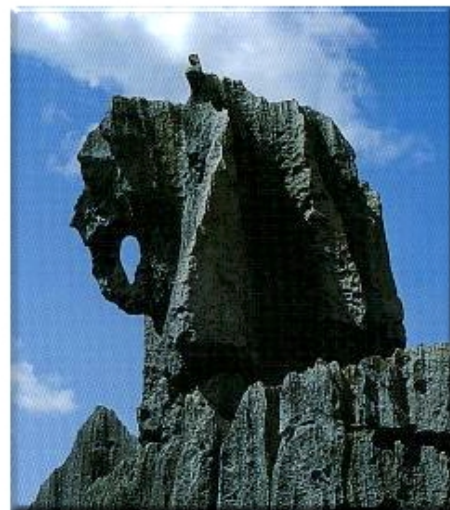
當你的公司開業時，就會用到經營費用。此項費用隨季節浮動，並且受顧客數量和類型的影響很大。

經營費用可包括：

- 食物和飲料
- 電話
- 廣告
- 各種許可證票據
- 汽油
- 工資與福利
- 設備與維修
- 市場與廣告
- 修理
- 保險
- 水電
- 租金

公司開建開支實例： 保勃船長攝影旅游團

船	\$ _____	招牌	\$ _____
發動機	\$ _____	推銷與廣告	\$ _____
活動房	\$ _____	各種許可證—保險	\$ _____
電	\$ _____	電話	\$ _____
卡車	\$ _____	各種雜費	\$ _____
機械裝置	\$ _____	其他	\$ _____
碼頭	\$ _____	總計	\$ _____
傢具	\$ _____	公司開建總支出	\$ _____



預

你目前的保險可能不能滿足自然旅游公司要求。與你的同行以及保險專家探討保險問題從而確定你公司的需要。你可以比較價錢，但你的保險一定要覆蓋全面。

保險應包括：

- 責任義務(公司與個人)
- 醫療
- 個人輔助責任義務
- 顧客醫療保險
- 財產保險
 - * 建築物
 - * 財產
 - * 設備(卡車，船，電器等)
- 虧損



預

小生意的稅極為複雜。應當考慮：

- 自己經營
- 特別減免
- 準備報稅文件
- 報稅信譽
- 社會安全稅
- 州稅
- 銷售稅



當你經營時，務必請一位熟悉小生意的專職會計幫你理解你的法律責任並制定一份適合你公司的報稅計劃。

符

在初期規劃階段，你應當查閱聯邦，州和當地的規定。雖然在你的公司基地可能只需符合當地的規定，但是交通運輸可能會涉及到聯邦和州的規定。一些環境敏感的地點，可能即需要聯邦政府的許可，還要經州上批准。



安全特別重要。在很多情況下，對通訊，緊急救護，防火，以及個人保互，如救生員等都有特別的要求。關鍵的是公司僱員必須有緊急救護和救生員合格證。

管理

制定政策和條例

在接待你的第一位顧客之前，制定一些基本的經營管理條例十分重要。

報

通常使用電話或信件報名參加探險或旅遊。經驗證明通過電話報名的大多數人只撥一兩此電話，他們不可能不斷地打電話。因此，電話線路要保持通暢，並且要有一位即懂業務和價格，又能夠幫助顧客登記報名的人隨時準備接電話。應當打印統一的報名登記表以保證你填寫必要的信息。

定金收據 / 報名確認通知

一收到定金，就應立即給顧客發回執單。你應保留一份副本作為你的記錄。定要在回執單上清楚地說明文納定金 / 取消報名 / 退款政策。把你的回執單副本與原始報名登記表訂在一起。

追朔報名記錄

把所有的報名者都輸入到日記本或日曆上，以便接電話的人可以隨時查閱記錄。

辦

經常保存一些辦公用品，例如收據本和郵票。買一臺個人計算機可使你的信件看起來很正規並且可以用來儲存記錄。

記 / 會

建立一套帳目管理體系的最佳時間是在你開業之前。經驗清楚地證明，採用一套適宜的帳目管理體系可提高生意的存活概率。作生意的人常常認為他們之所以記帳是因為內部財務部門的要求。但是，完整無缺的財務記錄可以幫助老闆觀察生意去情況，並且根據經濟數據而不是猜測來制定未來發展計劃。



與一位熟悉家庭式生意的會計聯係，請其幫助你制定簡單的會計條例，使你的年終結算容易一些。

經營

制定經營方案

制定經營方案首先應作以下決定：

- 經營生意時所要進行的活動
- 誰是活動的執行人
- 如何定義他們的工作(工作說明)
- 需要哪些特長才能使生意順利運行
- 怎樣處理意外事件
- 主要活動的目標，以及達到目標的政策和措施。

經營方案中的一項重要內容是為顧客制定安全細則，規定和條例。在顧客安全方面應當投入足夠的時間和資源。一個組織完好的自然旅遊觀光考查團先要對顧客進行安全要求方面的培訓教育。還應當提醒顧客注意保護環境。

市場開發

市場開發是由你為你的生意設想付諸現實而進行的一系列活動所組成。市場開發並不僅僅是推銷。

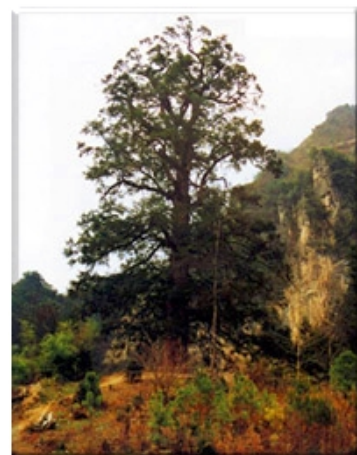
市場開發可以

- 告訴你顧客需要什麼。
- 引導你的生意來滿足這個需要。
- 給你帶來效益。

市場開發中最重要的是產品，市場鑒定，價格，合作夥伴，包裝，以及推銷。

產

產品可以是一件實物或一項服務。你所提供的產品或服務是顧客認為他/她將要得到的利益的混合物。它不一定只意味著你所提供的住宿，飲食，或導游服務，在顧客看來，這種產品或服務是他們應得的利益和享



受。在自然旅遊團中，顧客不是為買交通運輸和食品而來，他們是為增長見識，結實朋友和放鬆自己的願望而來。因此，必須從顧客的角度來看他們要買什麼。

市

與顧客關係需要你了解誰將成為你的顧客。經常應當問的幾個基本問題是何人，何特點，何時，何地，何方法：

- 何人 - 誰使用服務並且誰付帳？
- 何特點 - 他們有什麼特點(年齡，興趣等)？
- 何時 - 他們什麼時候使用這項服務？
- 何地 - 他們在哪裡？
- 何方法 - 你怎樣與他們聯絡最好？

市場研究已經證明價格並不是顧客所在乎的頭等因素。顧客首先要看的是產品本身或服務，外觀形象，以及他們是否感性趣，然後才問價格。

價

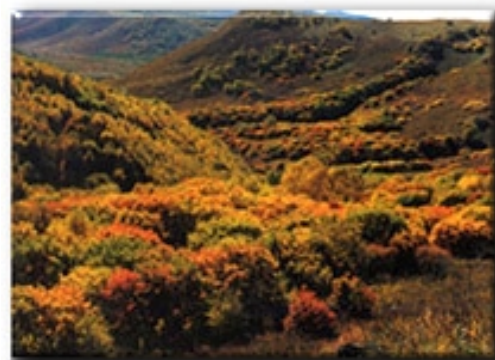
儘管如此，價格仍然可能是你市場開發中的最關鍵的因素。也是確定你的生意究竟能產生多大效益的主要依據。制定價格時，首先應確定公司為每位顧客所投入的成本，然後再加上所期望的利潤的百分數。這種方法通常被稱為成本價格核算。另一種計算價格的方法是流行價格核算。這種方法很簡單，是根據市場競爭價格來制定你的價格。

精明的生意人在最終定價之前，先確定成本價格，然後與市場競爭價格進行比較。時刻應當記住，市場中也有一部份人可能願意多付一些錢來或得特殊服務。

合

我們常常只按照我們自己的生意設想來考慮問題，從而忽略了一些導致旅遊生意成功的其他必要因素。

遊客需要吃，喝，住，旅行和知識。一個小旅行社幾乎不可能有效地提供所有這些基本的服務。在你的所在地找一些能提供全套產品與服務的其他營業夥伴才能有使你的顧客得到高質量的服務。一種方法是與一些價錢合適的公司定合同，讓他們報價承包你所需要的全套設備和服務。比方說，一個提供騎馬自然觀景的農戶可能和當地的旅館或飯店定合同，讓他們承包遊客的住宿。



讓你的服務網絡正式加入一個自然企業協會是有利可圖的。可以利用這種協會來代表你的公司還可以減保險。

推銷

市場上的產品並不都是人人皆知的。你是否盈利取決于你有没有足夠的顧客來支付你的經費，並為你帶來可觀的效益。提高你的公司知名度需要一定的個人推銷。如果公眾不知道你公司的存在，那麼就不會有多少人來找你的公司。提高你的服務的公眾知名度和增加顧客數量需要推銷和登廣告。

應當向公眾宣傳：

- 你的服務的宗旨
- 誰與你作生意
- 你所提供的好處
- 設備和價格
- 地點

作廣告應當按照**AIDA** 公式去作：

- 第一，吸引他們的注意 **ATTENTION**
- 第二，使他們感興趣 **INTEREST**
- 第三，使他們願意 **DESIRE**
- 第四，使他們行動 **ACT**

廣告媒介多種多樣，有電視，廣播，雜誌，報紙，廣告專欄，以及直接信件。每種媒介都有其不同的特點。

廣告非常昂貴，因此，小心地選擇合適的媒介是很重要的。你的選擇可能取決于多種因素：錢，信息，市場以及市場範圍。和你當地的旅遊組織，商會，州旅遊辦公室以及其他推銷機構聯繫，。索取有關媒介資源，技術服務，可能聯合發廣告的機會方面的信息。



多

-----利

日趨普遍的計算機網絡系統是一種理想的旅游廣告工具。世界範圍網絡(WORLD WIDE WEB)已經稱為獲得信息和購買旅游產品的主要資源。它不僅重要，而且相對較便宜，容易建立網址。如果你有一個網址，就有可能在全世界範圍內開拓市場。

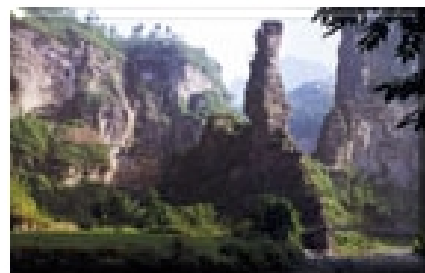
建立網址的重要步驟是：

- 建立和註冊一個不與他人重複，並能說明你的生意的戶名(DOMAIN NAME)，你的戶名不要太長和複雜難記憶。記住，戶名愈容易拼寫和記憶，溜覽你的網站的人愈多。
- 為你的網址選擇一個說明性的總標題，並把它方在你的網頁的HTML標題標記(TITLE TGA)中。這樣可以使你的標題顯示在溜覽器的上方，並且可以幫助搜索器找到你的網址。
- 讓你的網頁設計人使用能夠充份說明你的生意的大標記(META TAG, HTML)。關鍵詞和說明標記是大多數搜索器尋找網址的關鍵。
- 使你的網頁與其他網頁相連，特別是與你週圍的同行和你的合作夥伴相連，採取市場競爭策略，將重點放在你的區域。使讀者可以從你的網頁上查找到附近交通，住宿，商店，娛樂活動方面的信息。
- 一定要有說明你公司位置的區域地圖。在圖中標明附近旅游熱點的相對位置。

計算機網絡是一種圖像媒介。因為旅游業是一個基于印象的行業，仔細設計好你的網頁可以吸引讀者參加旅游。適當的應用圖像可以說明旅游地的特別之處，並且可以吸引顧客前來參觀。

- 攝影是建立形象的關鍵。好的JPG文件不能大於300-400KB，流覽器能很快打開。請記住，“一張好像勝過千言”。

- 多媒介(MULTIMEDIA)也有助于推銷，但是應當記住，並非所有上網的人都有快速連接裝置(寬頻一段)。文字和圖像對每個人都適宜。那些不能欣賞含有聲，像，和動畫文件網頁的人總也應當有所選擇。一些程序，如REALAUDIO，QUICKTIME，和SHOCKWAVE易于使用，可以幫助你達到此目的，並且可以大大增強網頁的效果。使用對所有流覽器均可通用的文件格式是很重要的。



要想成功地做好電子廣告宣傳，你的網頁應當具備以下特點：

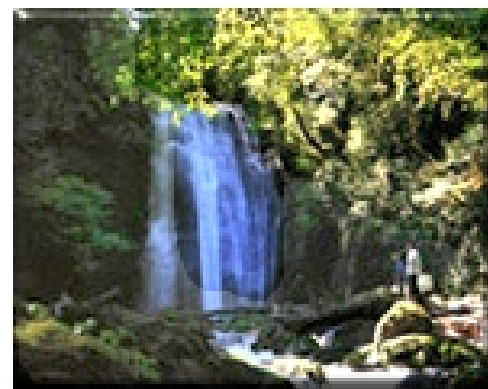
- 容易進入 使全世界的上網者均能容易地進入你的網頁。務必使用大容量，可靠的網站主控機 (WEBSEVER)。
- 容易使用。用一個目錄表菜單使上網者容易溜覽你的網址。
- 內容精彩。使你的網頁文圖並茂，能夠轉達你認為關係到旅遊者作決定的有關你的目的地的所有信息。你的網頁內容要生動有趣，讀者才能有興趣查看你的全網。
- 有日程表 用一個日程表來說明你的服務，設備，和活動的時間和地點。
- 有當前的價格表和可以接受的付款方式。
- 有聯係人 以便回答讀者提出的所有問題。聯係人應當寫明：
 - * 姓名
 - * 電子通訊地址
 - * 通訊地址
 - * 電話號碼
 - * 傳真號碼

你可以在你的網上加上一份民意調查表，利用你的網絡來幫助你進行市場研究。這樣做非常有助於你了解顧客和更好地為顧客服務。當價格或服務計劃變動時，與印刷的廣告材料相比，網頁較快較易更改。記住，你所做的是虛擬影視圖冊 (VIRTUAL BROCHURE)，讀者可以上網閱讀，也可以打印和在朋友之間傳閱。你的網頁是你通向世界網絡的大門 ---- 使它能夠呼召人，吸引人，引人入勝。

攻

在你的社區內建立良好的公共關係也有助於推銷你的生意。許多客戶是由居住在你的社區的人推薦來的。當地的居民和生意行業喜歡宣傳本社區的獨特之處。如果他們相信你提供高質量服務，他們會推薦你。你的推銷計劃應當包括以下內容：

- 使當地居民知道你在組織自然旅遊活動。
- 支持社區的活動。成為商會，商業管理局，和遊客管理局的一員。積極參加與城建和環境組織有關的活動。
- 與社區，地方，和州的環境機構和組織同工，幫助發展以自然為基礎的觀光旅遊。
- 向那些派遣旅行作家來你地區熟悉情況的旅遊幫助。對旅行作家提供免費服務將會是很好的市場宣傳投資。



- 向當地的報紙，廣播和電視臺發佈新聞。讓他們認識到環境問題事關重大。一些事件諸如，一種 鳥提早到來， 或捕捉到一條罕見的魚都可作為新聞來發表。

- 給你的顧客，包括過去的老顧客發聖誕卡。

- 關心社區的事情。參加社區的活動，適當時為社區作些奉獻。

- 樹立你的公司形象。應當注意以下事項：

- * 公司名稱
- * 公司標記
- * 設施外觀
- * 名片和表格
- * 僱員形象
- * 設備外觀



本文所提供的技術諮詢僅僅是開發自然旅游生意的第一步。使你的旅游公司建成和經營還艱苦的努力。

祝你好運。

